



## Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención y servicio a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el punto IDU.

Primer Trimestre 2026



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA
<b>Objetivo del estudio:</b> Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS a través de los puntos IDU.
<b>Población Objetivo:</b> 398 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en los puntos IDU a través de los distintos canales durante el primer trimestres de 2026.
<b>Precisión y confiabilidad:</b> Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.
<b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista telefónica.
<b>Tamaño de muestra:</b> 204 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 101 canal presencial, 40 canal telefónico y 63 canal virtual.
<b>Tipo de encuesta:</b> Encuesta telefónica con formulario estructurado.
<b>Período de recolección:</b> febrero, marzo y abril del 2026.

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

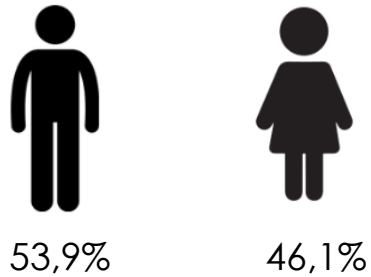


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

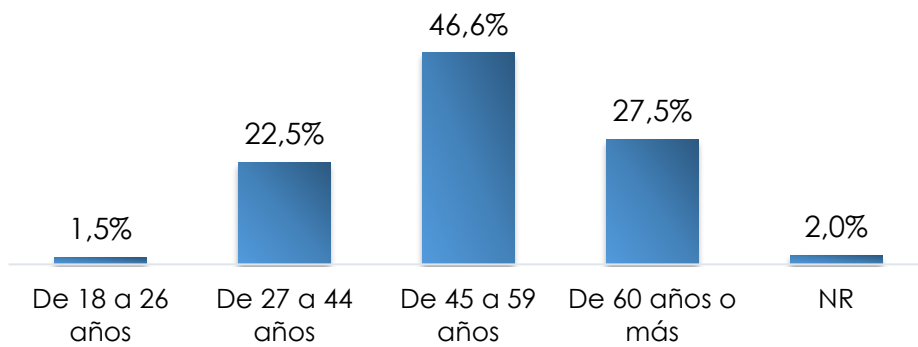
**BOGOTÁ**

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

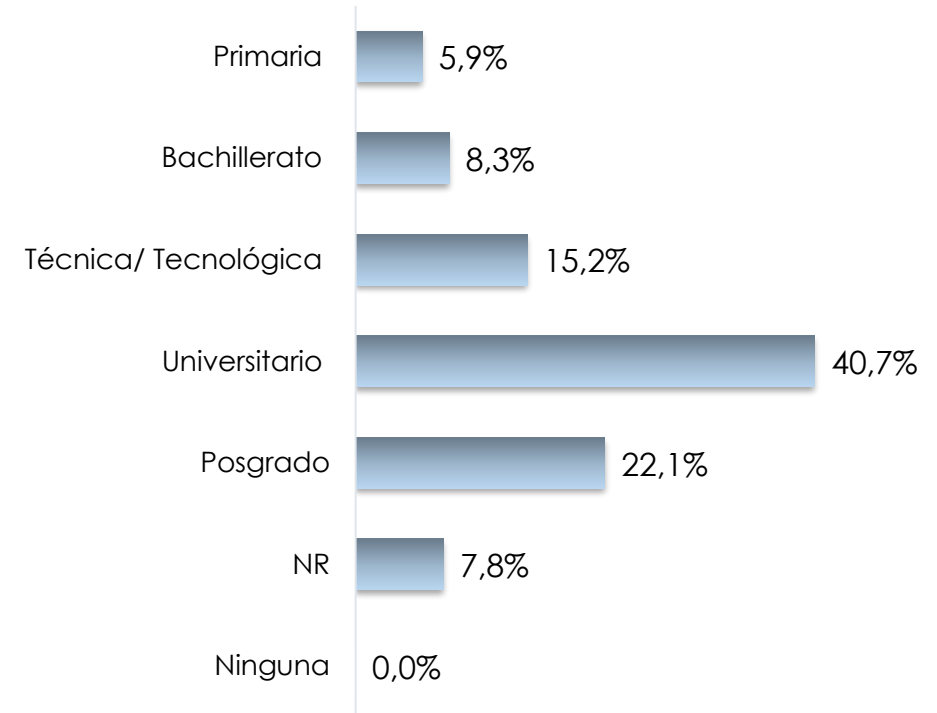
## Sexo



## Edad



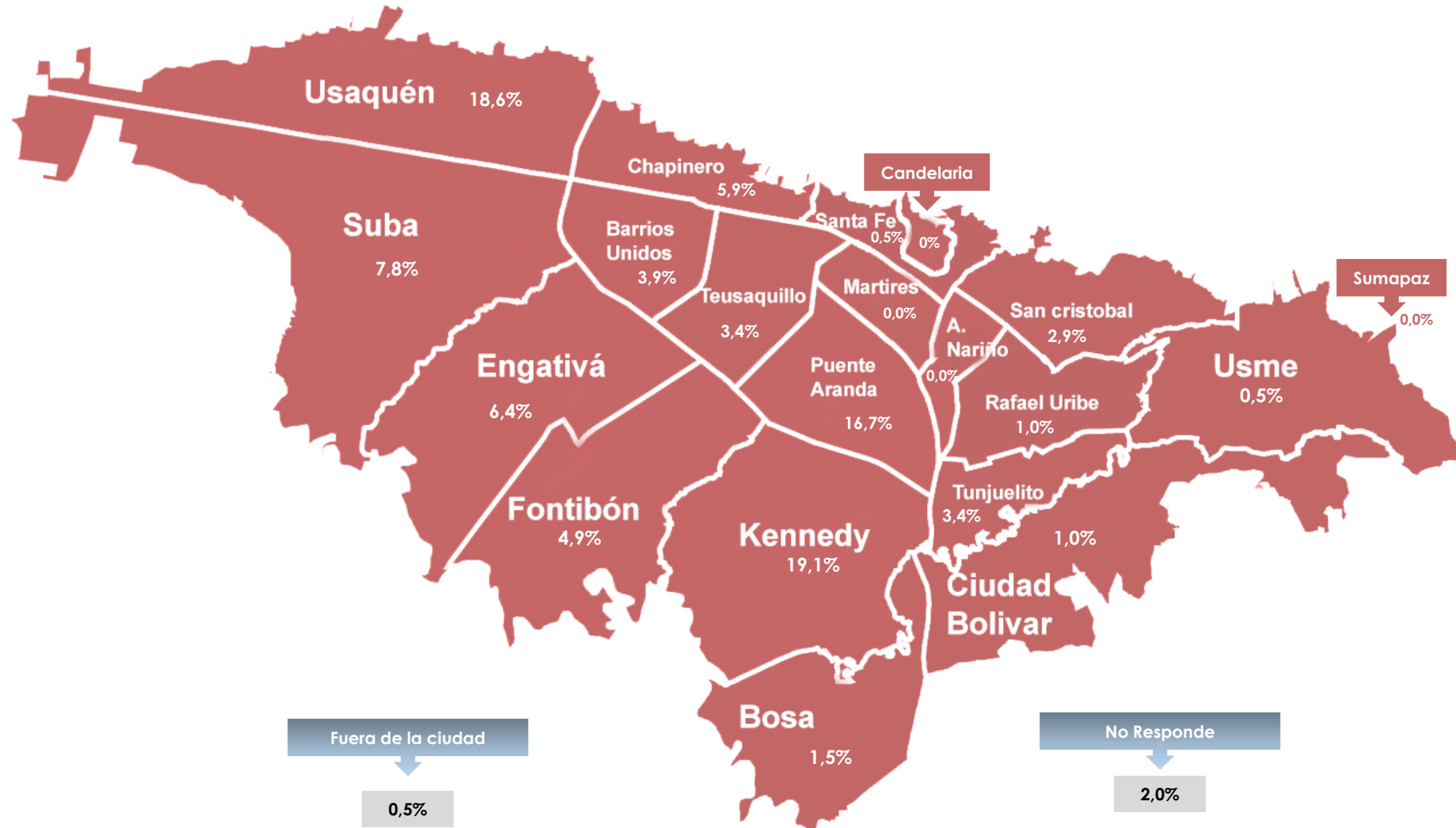
## Nivel educativo



Base: 204 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

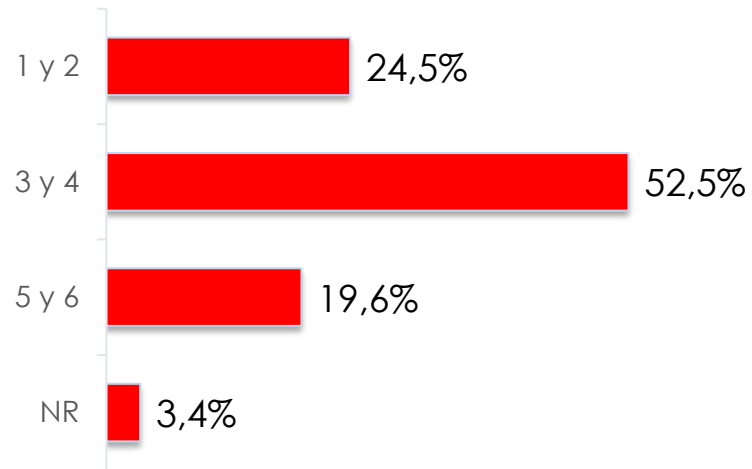
¿En qué localidad vive?



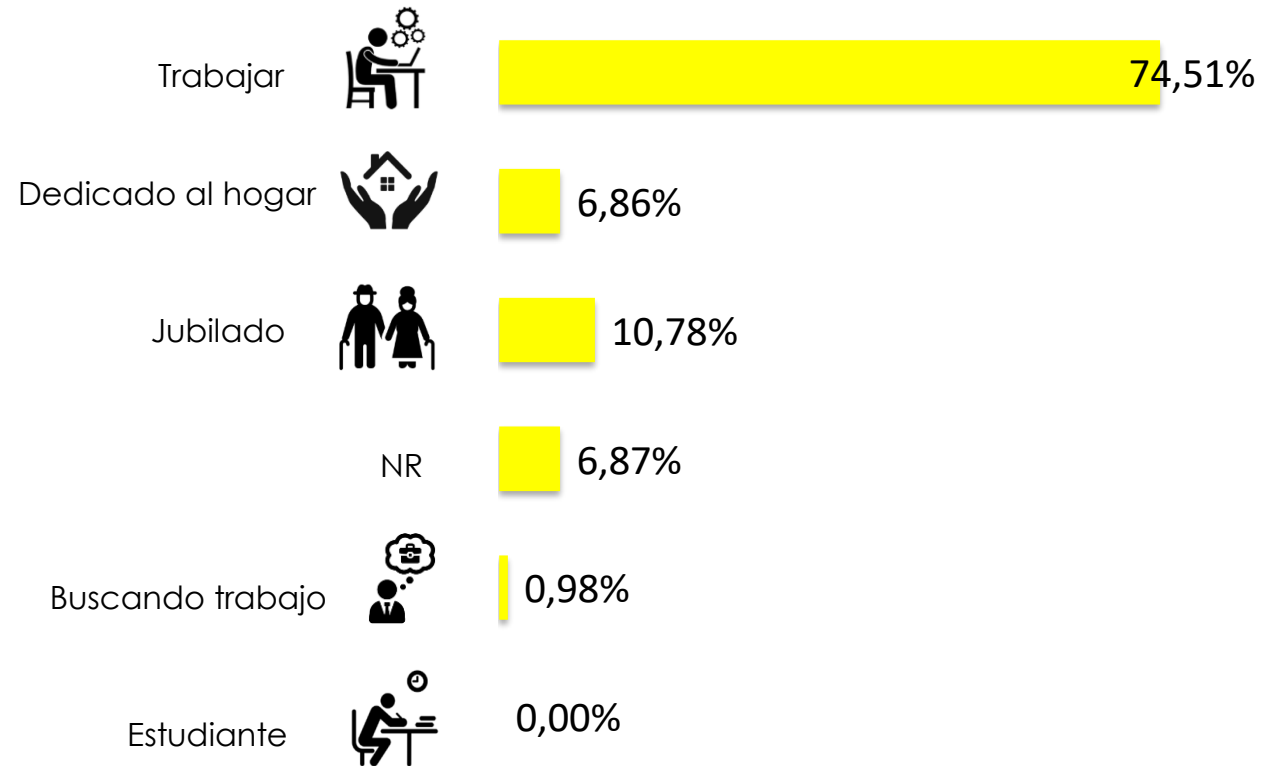
Base: 204 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Estrato Socioeconómico



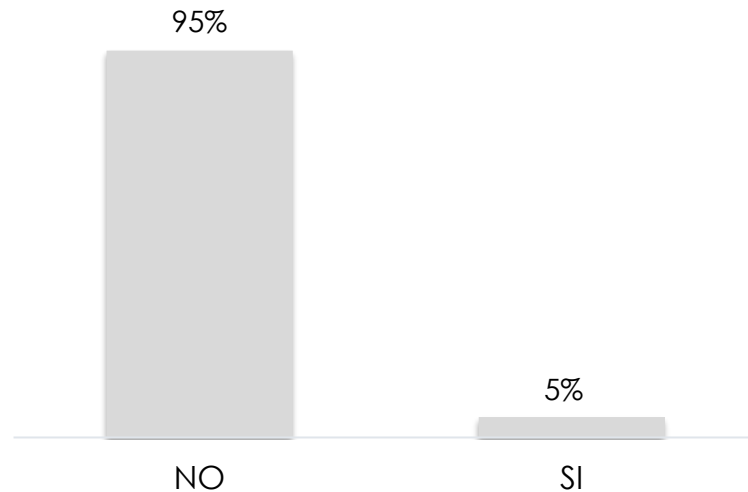
## Ocupación



Base: 204 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

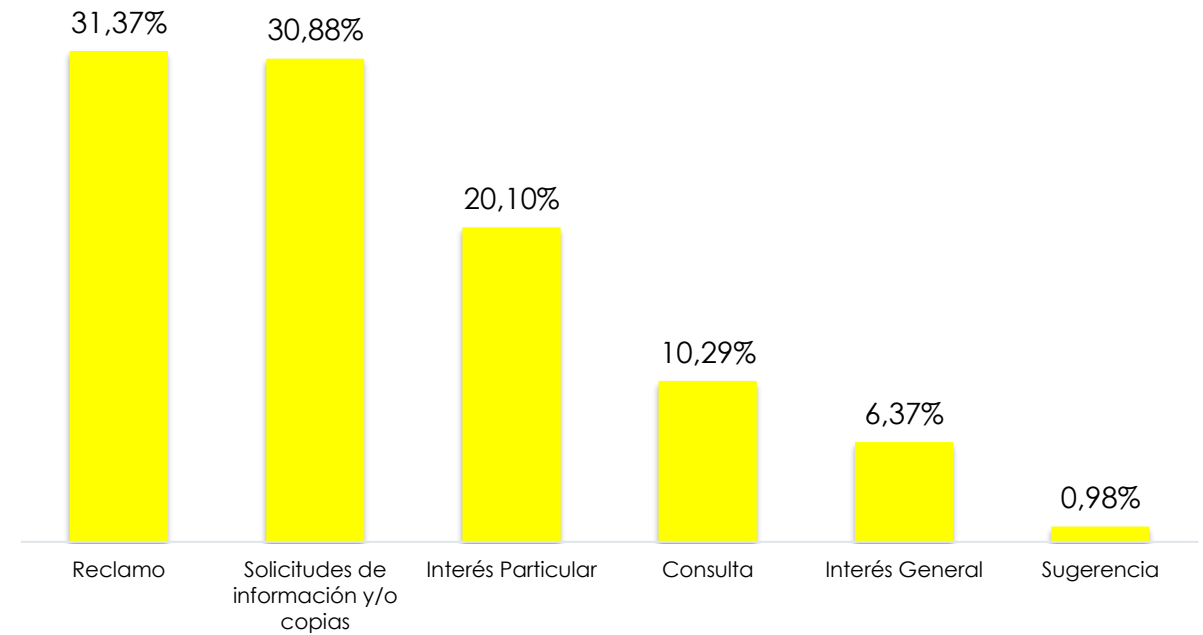
## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Visual	1
Motriz	6
Auditiva	1
Otra (Múltiple)	2

Base: 10 encuestas

## Tipo de requerimiento



Base: 204 encuestas

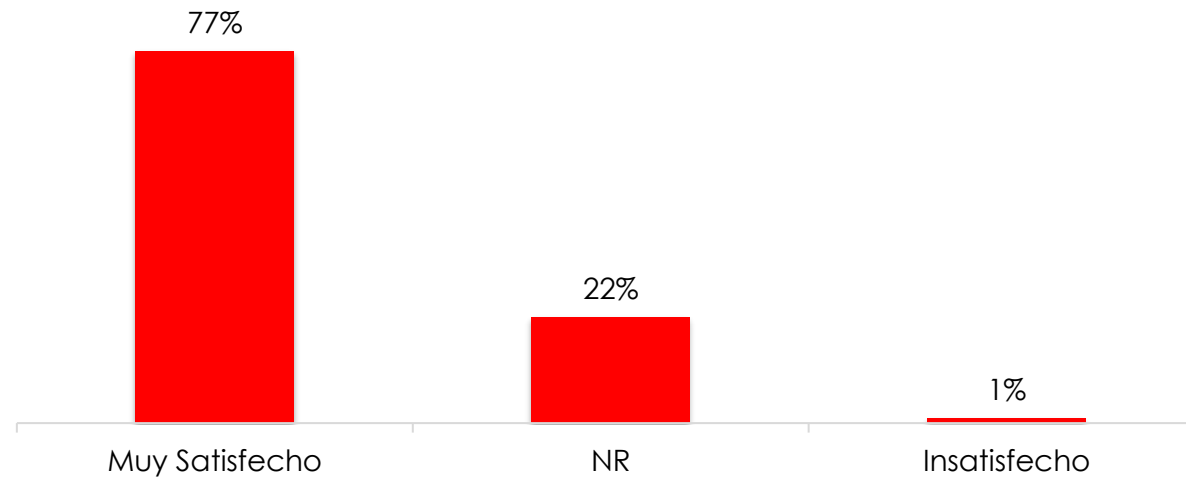
# Instalaciones físicas



# Instalaciones físicas

A nivel general  
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU?

\* Satisfacción General

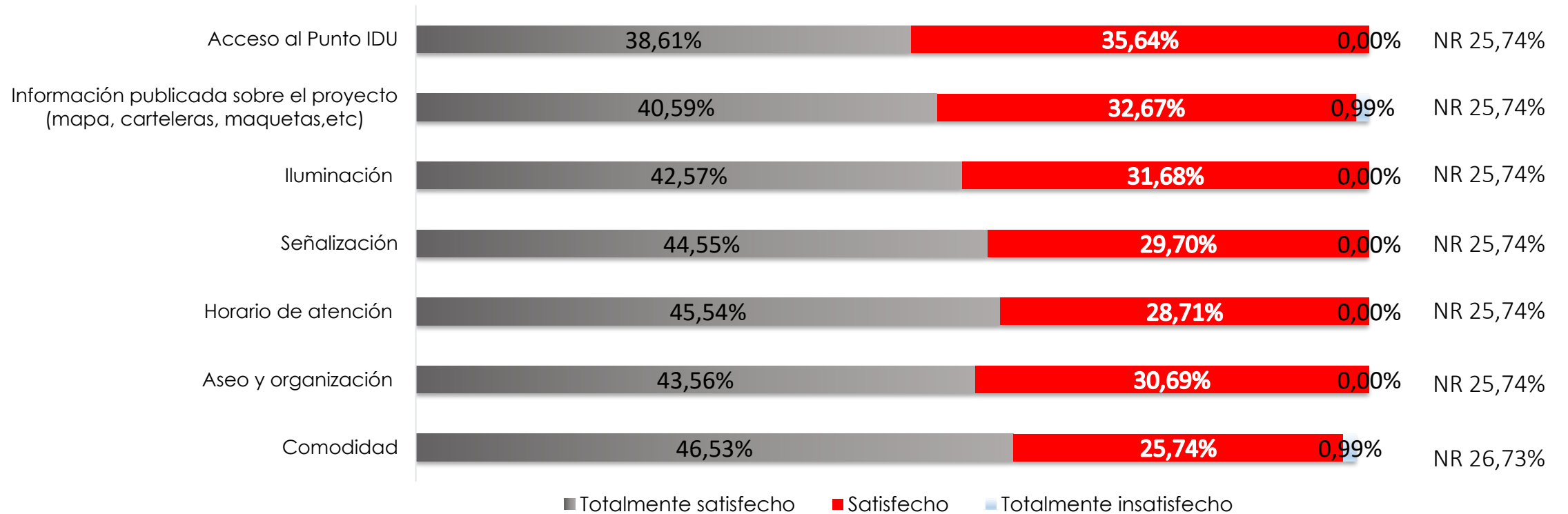


\* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 101 encuestas

# Instalaciones físicas

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU en relación a...?



Base: 123 encuestas  
\*Aplica solo para canal Presencial

# Satisfacción frente al servicio recibido

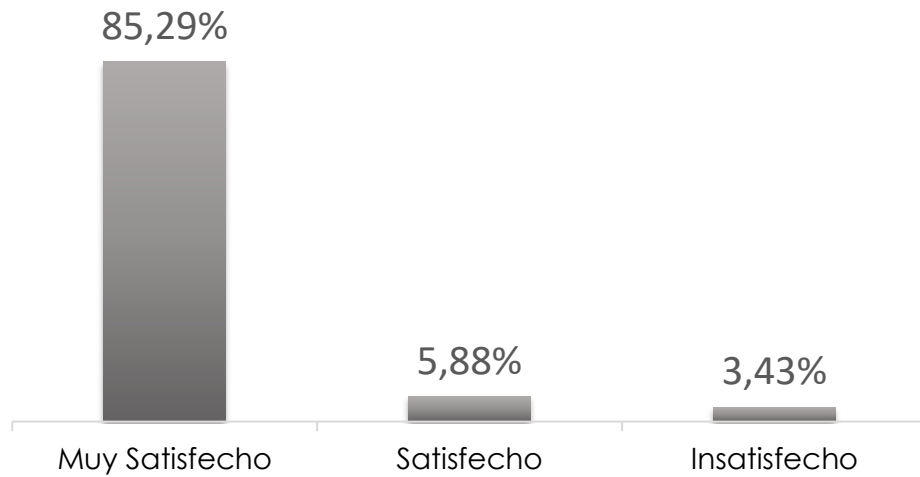


# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

## A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 204 encuestas

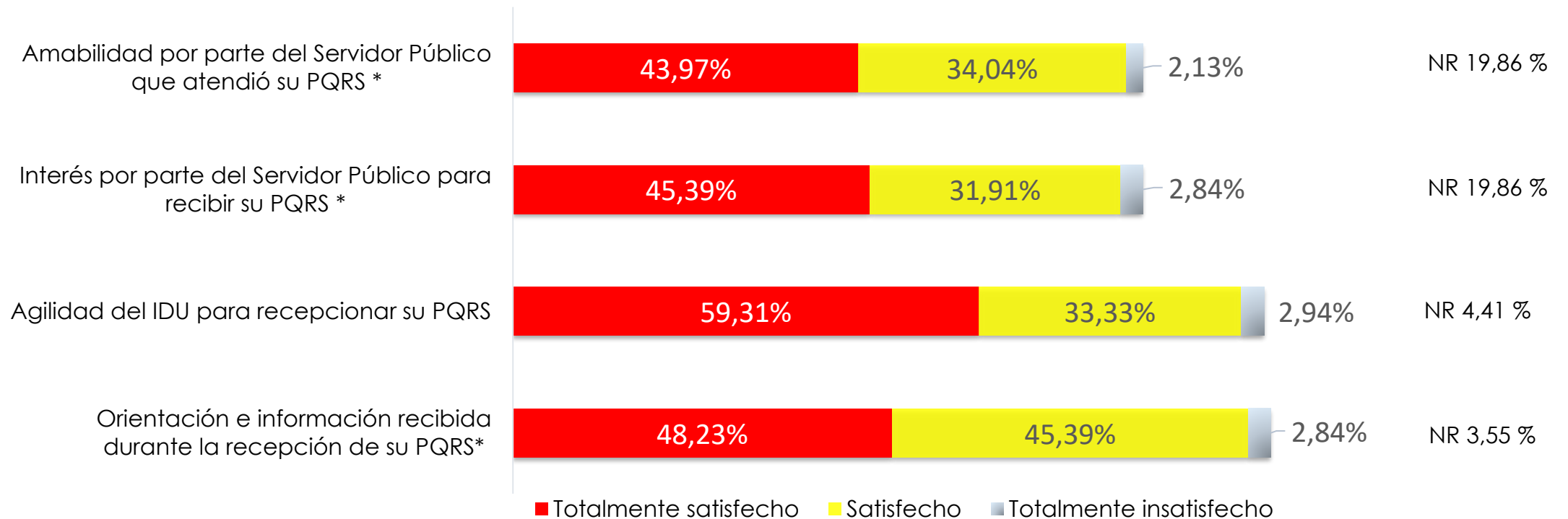
- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 24 encuestas – 16 menciones

# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 204 encuestas

\*No aplica para Canal virtual: Base: 141 encuestas

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

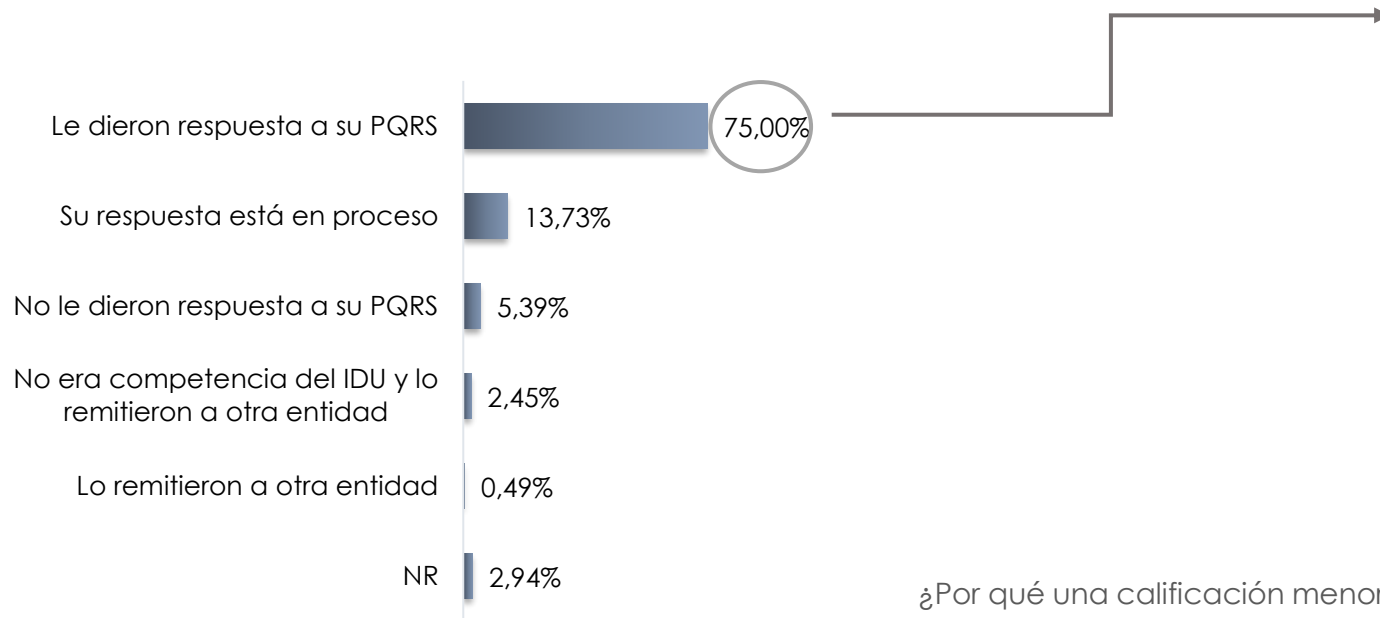


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

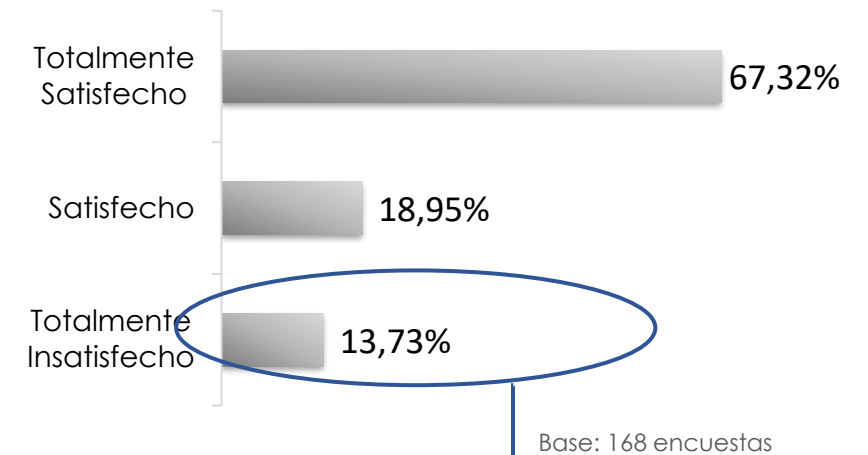
**BOGOTÁ**

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

## ¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?

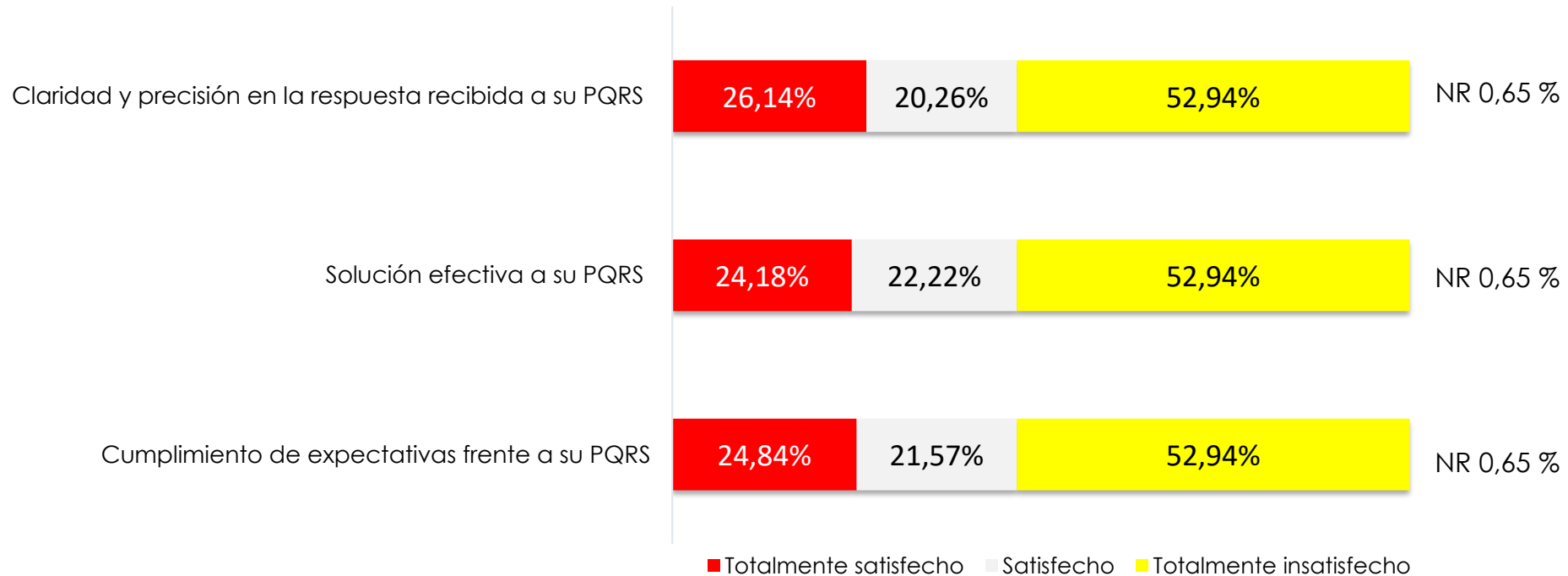


## ¿Por qué una calificación menor a 5?



# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

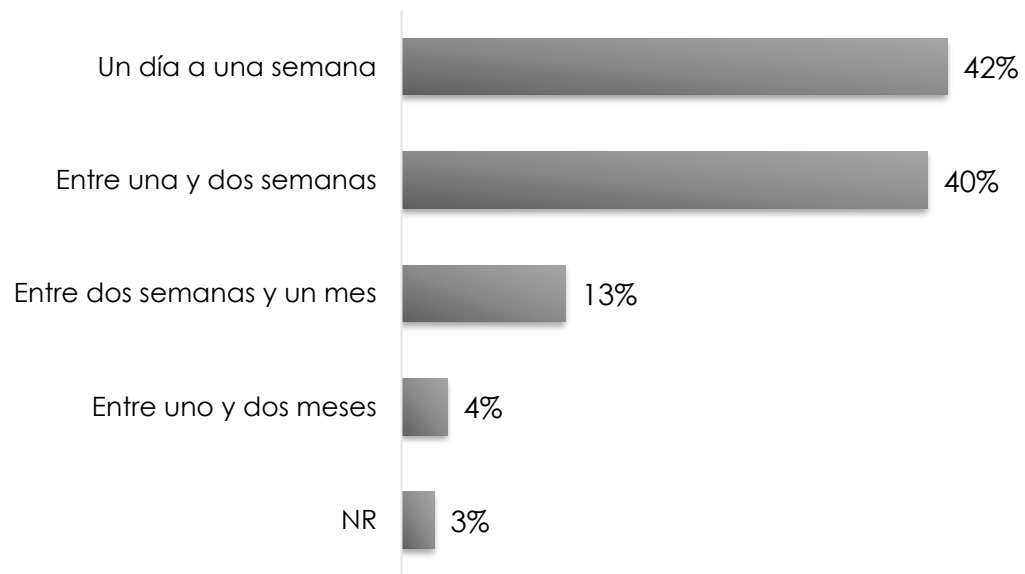
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 153 encuestas

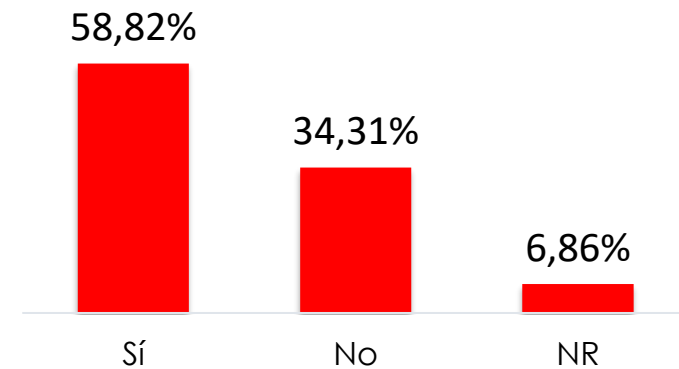
# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

## ¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 200 encuestas

## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 204 encuestas

# Satisfacción frente a la información del proyecto

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

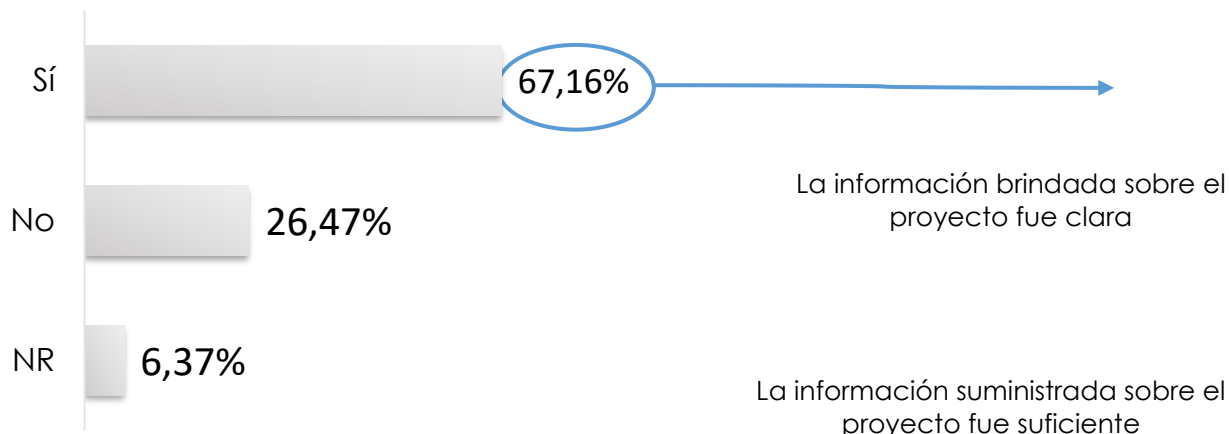


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

**BOGOTÁ**

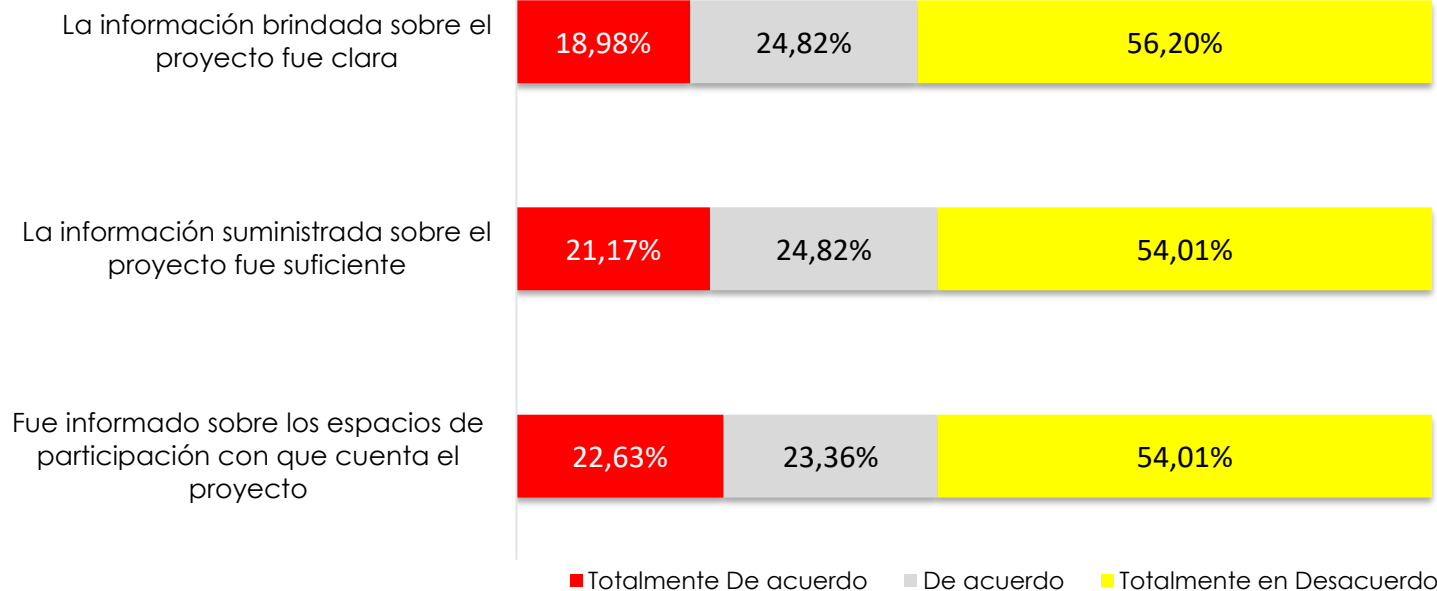
# Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 204 encuestas

¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?



Base: 204 encuestas

# IMAGEN DEL IDU

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

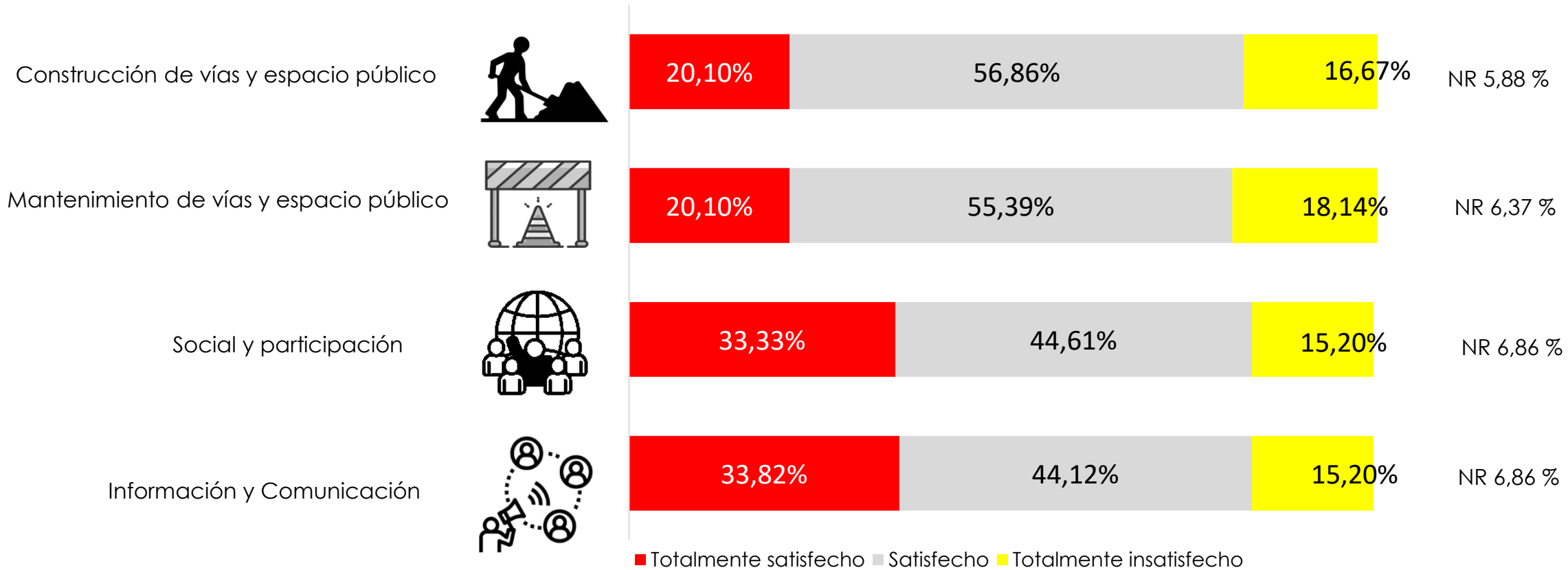


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# IMAGEN DEL IDU

A nivel particular  
¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 214 encuestas

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# IMAGEN DEL IDU

¿Por qué una calificación menor a 5?



61,8%



22,5%



9,8%

NR 5,9 %

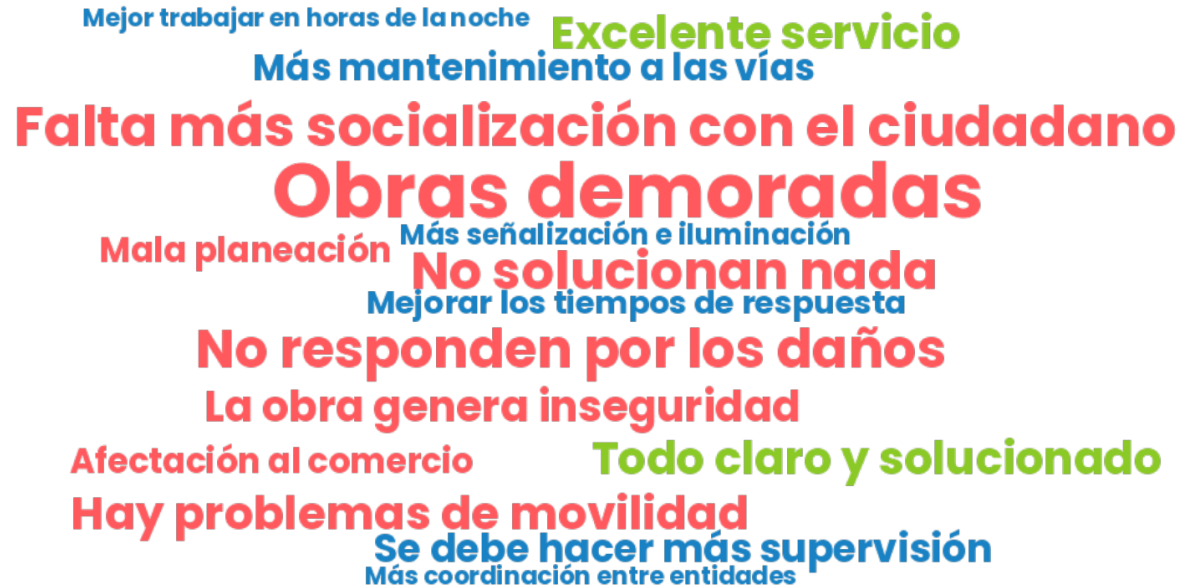
Base: 204 encuestas



Base: 66 encuestas - 42 menciones

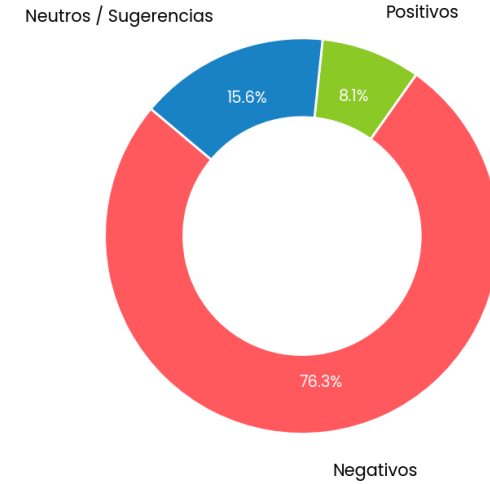
# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

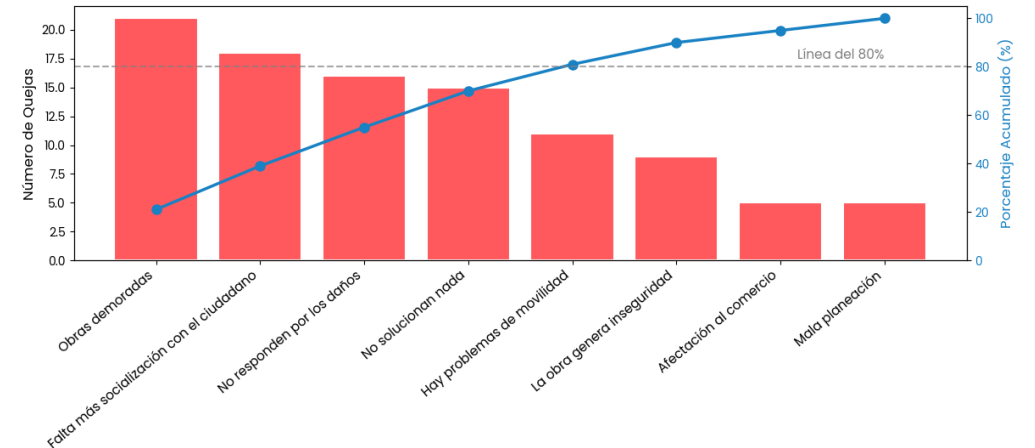


Base: 204 encuestas - 135 menciones

Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones



Principales causas de insatisfacción



# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos general de respuesta otorgada y la imagen frente al IDU.

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de instalaciones físicas	101	78	77,2%	43,1%
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido en el punto IDU	204	174	85,3%	49,2%
Respuesta otorgada	153	103	67,7%	25,1%
Módulo de información del proyecto	137	26	19,0%	20,9%
Indicador de satisfacción:			<b>60,7%</b>	



El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos general de respuesta otorgada y la imagen frente al IDU.



# Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

